Manual de TikTok Sellers

De la venta recibida al armado aprobado. Una guía para operar Dropshop LIVE desde computadora, tablet o celular.

Versión del sistema: noviembre de 2026. Este manual describe la operación disponible, conectada al panel central DROS.

Enlace del equipo: https://live-dropshop.nexiva.mx/

Qué hace el sistema. Recibe pedidos del panel central, muestra alertas y ayuda a registrar el contenido de cajas ya compradas. Los comentarios pueden generar propuestas; un TikTok Seller revisa y aprueba el armado. Un comentario no crea una venta ni confirma un pago.

Comenzar un LIVE

Un **TikTok Seller** es la persona que atiende las ventas de una cuenta y revisa los pedidos durante la transmisión. Antes de empezar, confirma con el administrador que la cuenta está disponible en DROS y que el catálogo y el lector de comentarios están preparados.

1. Abre **live-dropshop.nexiva.mx**.
2. Escribe tu username exacto de TikTok. Puedes incluir u omitir la **@**. Respeta puntos y guiones bajos: **@tienda.demo** y **@tienda_demo** son cuentas distintas.
3. Pulsa **Entrar a mi LIVE**.
4. Comprueba que el @ de la cabecera sea el de tu transmisión. Si no es correcto, usa **Cambiar usuario**.
5. Revisa el estado de conexión encima de las ventas. Debe indicar que está recibiendo ventas de tu cuenta. Si avisa que el lector central está detenido, informa al administrador.
6. Pulsa **Activar sonido**, si aparece, y confirma el volumen y la salida de audio de tu dispositivo.
7. Si vas a usar propuestas automáticas, pulsa **Activar lectura** en Comentarios del LIVE. Espera a que el estado confirme recepción; activar el botón por sí solo no inicia el proceso lector en la PC.

El enlace con **?usuario=tu_usuario** abre directamente esa cuenta. Compártelo con quienes atenderán ese LIVE. El enlace general permite elegir el @ al entrar.

> **Acceso actual:** entrar por @ selecciona un espacio de trabajo; no acredita la identidad ni inicia sesión oficialmente en TikTok Shop. Usa únicamente la cuenta que te asignó el equipo. La autorización oficial de TikTok Shop es una integración posterior.

Consultar ventas y encontrar un pedido

En **Tus ventas** aparece el comprador, su @, los productos, el importe, la ciudad cuando DROS la entrega, el número de pedido y la hora de compra. Abre la fila para revisar sus datos y atenderlo.

Control o estado	Cómo usarlo
Hoy	Muestra los pedidos del día que entrega DROS para esa cuenta.
Recientes	Permite consultar pedidos anteriores disponibles en el origen.
Buscar comprador o pedido	Filtra la lista que está cargada. Si no encuentras un pedido, revisa otra página, cambia a Recientes o usa el historial.
Anterior / Siguiente	Recorre las páginas cuando hay más pedidos. La búsqueda rápida no sustituye una búsqueda en todo el historial.
Nueva	El pedido todavía no tiene su armado registrado como atendido.
En atención	Hay un avance guardado y falta completar o revisar el armado.

Control o estado	Cómo usarlo
Atendida	El armado se registró como completo. Este estado no significa que el paquete ya se envió o entregó.

Antes de modificar cualquier pedido, comprueba **@ del comprador + número de pedido + hora de compra**. Un cliente puede aparecer varias veces porque realizó compras diferentes.

El panel recibe sus ventas desde **live.dros.systems/equipo**. Si un pedido no existe allí o la cuenta no está reportada, escribir un comentario no hará que aparezca en esta pantalla.

Armar y registrar un pedido

Al abrir una venta, el encabezado confirma el comprador, su cuenta, la ciudad, el LIVE de origen y lo que compró. El formulario se adapta al tipo de pedido.

Mini Mystery: gorras, regalos y certificado

1. Lee las indicaciones del comprador y cualquier propuesta de comentarios.
2. Escribe el **Nombre en el certificado** como debe aparecer.
3. Completa los dos espacios de gorras del formulario. La gorra de gala se registra en su apartado de regalos.
4. Revisa **Gorra de gala**, **Perfume** y **Playera**. Cada apartado permite elegir **Sí**, **Otro** o **Personalizado**; completa la alternativa cuando corresponda.
5. Para el perfume, selecciona el aroma solicitado: Good Luck, Superstar, Love in the Air, Black Gold, Elegante o Easy Money.
6. Para la playera, elige la talla solicitada: XS, S, M, L, XL o XXL.
7. Añade las indicaciones necesarias en las notas. Confirma disponibilidad con el equipo si trabajas con nombres escritos manualmente.
8. Guarda el avance o registra el armado completo, según lo que esté confirmado.

Si DROS no entrega un catálogo seleccionable, los modelos pueden registrarse por nombre en los campos manuales. Las propuestas reconocen los modelos y equivalencias configurados por administración. El sistema no lleva un conteo físico de piezas en esos interruptores de disponibilidad.

Registro por comentario y otros tipos de caja

En Mini puedes usar **Registrar sólo con comentario** para documentar la selección como texto, o volver con **Elegir gorras y regalos**. En Mega y otros pedidos que usan registro por comentario, describe claramente modelos, cantidades y cualquier indicación del armado. Al incorporar una propuesta se añade su texto al registro; revisa que la selección sea completa para esa compra.

Si hay varias cajas en un pedido, distribuye las indicaciones entre ellas. El bot no decide automáticamente a qué caja va cada gorra cuando hay más de una.

Guardar un avance o aprobar el armado

Acción	Resultado
Guardar y seguir después	Guarda lo capturado en DROS y deja el pedido En atención. Úsalo cuando falta una selección o confirmación.
Registrar armado completo	Envía el registro revisado a DROS y deja el pedido Atendida. Requiere los datos necesarios y un pedido que permita el registro.
Editar registro	Abre un armado ya guardado. Revisa el cambio y pulsa Guardar cambios para registrarlo.
Cerrar el registro	Vuelve a la lista. Cerrar no equivale a guardar en el servidor.

Espera el mensaje **Registro guardado en DROS** o **Avance guardado en DROS**. Si aparece un error, no des por confirmado el guardado. Un borrador local del navegador no sustituye Guardar y seguir después ni garantiza que lo vea otro dispositivo.

Si dos personas editan el mismo pedido, el sistema puede detener el guardado por un cambio de revisión. Vuelve a abrir el pedido, compara la información vigente y registra únicamente lo que corresponda. No repitas cambios a ciegas.

Comentarios del LIVE y propuestas del bot

Activar lectura solicita recibir comentarios de esa cuenta. El proceso lector debe estar funcionando y la transmisión debe permitir la conexión. **Detener lectura** detiene esa solicitud y conserva los comentarios ya recibidos; no elimina pedidos ni armados.

La lectura de ventas y la lectura de comentarios son conexiones distintas. Puedes recibir ventas aunque los comentarios estén detenidos. Si dice **Esperando al lector**, pide al administrador que revise el proceso lector; no interpretes ese mensaje como conexión establecida.

Qué reconoce el bot

Reconoce nombres de modelos y frases que administración haya asociado a ellos. Los cinco modelos iniciales son **Nebula, Willito, Snowflake, 31 Sweetgars y New York Sweethearts**. También puede detectar la gorra de gala, los aromas previstos y tallas de playera indicadas claramente.

Por ejemplo, *"Quiero la azul de brillitos y una Snowflake"* sólo identifica Nebula si administración configuró *"la azul de brillitos"* como equivalencia de Nebula. Es un ejemplo de configuración, no una característica confirmada del producto. El bot no inventa equivalencias a partir de una descripción que no conoce.

Cómo usar una propuesta

1. Abre el pedido y busca **Comentarios de este pedido**.
2. Lee el mensaje completo, la hora, el comprador y la selección reconocida.

3. Si es correcto, pulsa **Usar selección**. En el formulario estructurado completa espacios disponibles; en el registro por comentario incorpora el texto.
4. Comprueba todos los campos y completa lo que falte. Incorporar una propuesta no registra el armado en DROS.
5. Aprueba con **Registrar armado completo** cuando hayas confirmado el pedido.

Pasar texto a notas conserva la indicación escrita para revisión. No garantiza que los espacios de gorras o regalos hayan quedado completos. La indicación **Propuesta incorporada** confirma que el mensaje se pasó al formulario, no que el pedido esté aprobado.

Repeticiones, cambios y dudas

Si el mismo comprador publica diez veces la misma selección en el mismo pedido y LIVE, se muestra **10 repeticiones · una propuesta**. Eso no significa diez gorras. Una cantidad explícita, como *"dos Nebula"*, sí debe revisarse como dos unidades.

Mensajes como *"mejor cambia la Snowflake"*, *"no quiero Nebula"*, preguntas, modelos apagados o texto sin equivalencia pueden requerir interpretación manual. Lee la advertencia y confirma con el comprador o el responsable. El sistema no debe sustituir automáticamente una selección ya elegida por otra incompatible.

En **Comentarios por revisar** quedan los mensajes sin una asignación segura. **Ver todos en el historial** abre la lista completa disponible. Esta sección no permite reasignar automáticamente un comentario a otro pedido: primero verifica al comprador y documenta la instrucción en el pedido correcto.

Si aparece un pedido con retraso o administración cambia una equivalencia, una propuesta puede cambiar. Si el sistema avisa que cambió su asignación o interpretación, vuelve a revisar el pedido antes de guardarlo. Usa **Continuar con mi revisión manual** únicamente después de verificar todos los campos: retira la vinculación de la propuesta, no confirma su contenido.

Cuando un cliente compra más de una vez

La asignación usa la cuenta del LIVE, el @ del comprador y la **hora original de publicación del comentario**. Cada compra abre un periodo hasta la siguiente compra del mismo cliente. La hora a la que llegó un mensaje al servidor no sustituye su hora original.

Ejemplo ficticio	Resultado esperado
12:00 · Compra A	Los comentarios posteriores a esta compra se consideran para A hasta la siguiente compra.
12:05 · "Quiero Nebula y Snowflake"	Propuesta para A.
13:00 · Compra B	Comienza un nuevo periodo para el mismo comprador.
13:05 · "Quiero Willito y New York Sweethearts"	Propuesta para B; el armado anterior se conserva.

Un comentario publicado a las 12:05 que llega con retraso después de las 13:00 conserva su hora original y no debe saltar por ese retraso a B.

Quedan para revisión casos como dos compras con la misma hora, un mensaje anterior a la compra, un @ sin compra identificada, un pedido sin hora verificable, referencias a otro número de pedido o identidad ambigua. En el piloto, comentarios a más de doce horas de la compra también necesitan revisión.

Alertas de venta y sonido

Las alertas celebran ventas nuevas confirmadas por el origen. Se ordenan en una cola por cuenta para que las compras simultáneas salgan por turno. Mini dura **8 segundos** y Mega **10 segundos**, con las escenas y sonidos configurados.

- El alias del comprador y la ciudad aparecen cuando DROS los proporciona.
- Un pedido con varios artículos genera una sola bienvenida. Si contiene una Mega reconocida, corresponde la alerta Mega.
- Abrir un pedido, recibir comentarios, cambiar equivalencias o aprobar un armado no genera una nueva alerta de compra.
- Los pedidos anteriores al inicio de una lectura nueva no se anuncian como ventas nuevas. Pueden estar en la lista sin producir alerta.
- Las alertas también pueden aparecer mientras tienes abierto el formulario de armado.

Activar sonido habilita la reproducción en ese navegador. El sonido de tu panel, el de la TV y el de la fuente de LIVE Studio se controlan en sus respectivas pantallas. Si dos salidas con audio están activas en el mismo lugar, puedes escucharlo duplicado.

El @ debe coincidir en el panel, la fuente de TikTok y la segunda pantalla. No cambies a otra cuenta esperando que eso recupere una venta faltante.

Mostrar las alertas en TikTok LIVE Studio y en TV

Fuente de Enlace en LIVE Studio

1. En el panel, pulsa **Copiar enlace de TikTok**.
2. En TikTok LIVE Studio añade una fuente de tipo **Enlace** y pega la URL copiada. Si tu versión usa otro nombre, busca la fuente que abre una página web.
3. Coloca la fuente por encima de la cámara o del contenido donde deben aparecer las alertas. Para una composición vertical, prepara el lienzo de 1080 × 1920.
4. Activa la captura de audio de esa fuente cuando quieras transmitir las alertas con sonido.
5. Revisa con el administrador una prueba de salida antes de transmitir. El enlace público del Seller no ofrece controles para cambiar escenas o enviar pruebas administrativas.

El enlace copiado es una **salida de alertas**; no es un enlace para leer automáticamente los comentarios ni un inicio de sesión en TikTok Shop. Una fuente sin alerta activa puede verse transparente: comprueba el estado antes de considerarla averiada.

Segunda pantalla

Pulsa **Abrir segunda pantalla** para abrir la TV de esa cuenta. Puede utilizarse en otra ventana, otra pantalla o un dispositivo diferente. Recibe las alertas correspondientes al @ de su enlace. El audio de la TV comienza silenciado; usa su control de sonido si lo necesitas.

Para una TV por HDMI, extiende el escritorio desde la PC y lleva la ventana a esa pantalla. Ajusta la orientación vertical desde Windows cuando corresponda.

Mostrar un recorte visual del chat

1. En la TV abierta en la PC donde corre LIVE Studio, entra a **Configurar chat**.
2. Pulsa **Elegir ventana** y concede el permiso del navegador para compartir la ventana de TikTok LIVE Studio.
3. Delimita el área de mensajes y activa **Mostrar recorte en TV**.
4. Mantén disponible la ventana que compartiste. Si recargas la TV, tendrás que compartirla de nuevo.

Son dos funciones distintas: el recorte visual muestra una imagen del chat en la TV. El lector de comentarios recibe texto para proponer el armado. Configurar el recorte no conecta al bot ni transmite esa captura a otros dispositivos.

Historial de pedidos y comentarios

Abre **Historial de pedidos y comentarios** desde el panel. Es una vista de consulta para la cuenta seleccionada. Los cambios del armado se realizan al abrir el pedido en el LIVE.

1. Elige **Pedidos** o **Comentarios**.
2. En Buscar escribe el comprador, número de pedido o, en comentarios, palabras del mensaje o un modelo.
3. Usa **Desde** y **Hasta** para acotar fechas. El historial indica el horario de Chihuahua que utiliza para esos filtros.
4. En pedidos elige Todos, Nueva, En atención o Atendida. En comentarios puedes elegir **Sin asignar**.
5. Pulsa **Filtrar**. La consulta abarca el historial recibido, no sólo las filas de la página visible.
6. Usa **Anterior** y **Siguiente** para recorrer resultados, de 50 en 50. **Limpiar** retira la búsqueda y filtros de la consulta.
7. Pulsa un número de pedido para abrirlo en la pantalla de operación. **Actualizar vista** vuelve a consultar los registros guardados.

Desde un pedido, **Ver historial completo del pedido** abre sus comentarios. Allí se conservan las publicaciones originales, incluso cuando la vista de trabajo las agrupó en una sola propuesta.

El historial conserva lo recibido por el sistema. No recupera comentarios publicados antes de la conexión ni garantiza recuperar los mensajes de una interrupción. La pantalla operativa del bot limita su ventana reciente; los comentarios archivados siguen consultables en el historial.

Las exportaciones CSV/JSON, el seguimiento administrativo de clientes y la actividad de configuración están en el panel de administración. Solicita un reporte al administrador cuando lo necesites.

Qué corresponde a cada rol

TikTok Seller	Administrador
Entrar al espacio asignado y consultar sus ventas.	Preparar las cuentas y revisar la conexión con el origen.
Activar o detener la solicitud de lectura y revisar su estado.	Mantener funcionando el proceso lector de comentarios.
Revisar propuestas, completar gorras, regalos y notas.	Agregar productos, editar características y equivalencias, encender o apagar disponibilidad.
Guardar avances, aprobar el armado y corregir registros.	Supervisar historial, contactos, versiones y actividad; exportar reportes.
Usar sonido, fuente de alertas y segunda pantalla.	Configurar escenas, reglas, audios, modos especiales, pantallas y controles de la cabina.
Consultar pedidos y comentarios archivados.	Gestionar accesos privados, integraciones y respaldos.

Si una gorra está agotada o falta una equivalencia, avisa al administrador indicando el modelo y la frase del cliente. Un Seller no modifica el catálogo desde su enlace público.

La aprobación del armado documenta la preparación del pedido en DROS. No cobra al comprador, valida transferencias, cancela compras, genera una guía de envío ni marca una entrega. Esas acciones pertenecen a los procesos correspondientes del equipo.

Resolver problemas durante el LIVE

Situación	Qué hacer
No aparecen mis ventas.	Verifica el @ exacto, consulta Recientes y revisa la conexión. Confirma con el administrador que DROS reporta la cuenta y el pedido.
El pedido aparece, pero no hubo alerta.	Puede ser anterior al inicio de lectura. Revisa sonido y la cuenta de la salida. No crees otra venta ni cambies el armado para forzar una alerta.

Situación	Qué hacer
Hay imagen, pero no sonido.	Pulsa Activar sonido; revisa volumen, dispositivo de salida, permiso del navegador y captura de audio de la fuente en LIVE Studio.
El sonido sale dos veces.	Revisa si panel, overlay y TV están reproduciendo juntos. Deja audible la salida que necesitas transmitir o escuchar.
El lector dice Esperando, Desconectado o Error.	Confirma con administración que el proceso está activo y la cuenta está en LIVE. Tras resolverlo, detén y reactiva la lectura. No prometas recuperar mensajes del corte.
No reconoce "la azul de brillitos".	Solicita una equivalencia al administrador. Mientras tanto, confirma el modelo y registra la selección manualmente.
Dice Sin disponibilidad.	No sustituyas el producto por suposición. Confirma una alternativa con el comprador y el equipo.
Un comentario está Sin asignar.	Compara @, número, hora y estado de la compra. Si la relación no es segura, pide revisión y conserva el texto como referencia.
Registrar armado completo está deshabilitado.	Revisa certificado, gorras, regalos o comentario, según el formulario. También verifica que el pedido permita registrarse. Guarda un avance si aún falta información.
El pedido cambió en otra pantalla.	Reabre el pedido para cargar su revisión actual. Compara los cambios antes de volver a guardar.
Cambió la asignación de una propuesta.	Vuelve a abrir el pedido y confirma a qué compra pertenece el comentario. No reutilices una propuesta antigua sin revisarla.
El guardado falló o la conexión se interrumpió.	Consulta el pedido para comprobar si quedó guardado antes de repetir. Si sigue fallando, comunica el número y el mensaje de error al administrador.
La TV perdió el recorte del chat.	Comparte otra vez la ventana desde la PC de LIVE Studio. El permiso de captura se solicita de nuevo al recargar.

Al pedir ayuda, comparte el @ del LIVE, número del pedido, hora aproximada, mensaje de error y pantalla donde ocurrió. No publiques códigos privados de administrador ni datos personales del comprador en grupos abiertos.

Cerrar el turno

1. Revisa los pedidos Nueva y En atención. Completa los confirmados y guarda los avances de los pendientes.
2. Entrega al siguiente responsable los números de pedido que faltan y la información que debe confirmar.
3. Comprueba que el último guardado fue confirmado por DROS.

4. Pulsa Detener lectura si tu equipo ya terminó de recibir comentarios de esa cuenta. Coordínalo si otro Seller sigue trabajando en el mismo LIVE.
5. Retira la fuente o cierra las pantallas que ya no necesitas. Cerrar una pestaña no necesariamente detiene otras salidas abiertas.
6. En un dispositivo compartido, pulsa Cambiar usuario al terminar y no dejes accesos privados del administrador.

Detener la lectura no borra el historial. Los datos recibidos permanecen en el servidor para el seguimiento del equipo.

Ejemplo completo para capacitar al equipo

Este ejemplo usa compras ficticias y una equivalencia de demostración.

1. **Llega la compra A:** el cliente **@cliente.demo** compra una Mini. Aparece la venta y su alerta.
2. **El cliente repite su selección:** escribe diez veces “Quiero la azul de brillitos y una Snowflake, gorra de gala, perfume Good Luck y playera XL”.
3. **El bot agrupa:** si administración relacionó “la azul de brillitos” con Nebula, muestra una propuesta con Nebula, Snowflake y los regalos indicados. El contador muestra diez repeticiones.
4. **El Seller revisa:** abre A, pulsa Usar selección, confirma modelos, perfume y talla, y escribe el nombre del certificado.
5. **El Seller aprueba:** pulsa Registrar armado completo y espera la confirmación del guardado.
6. **Llega una compra B del mismo cliente:** el nuevo mensaje publicado después de B se revisa para B. A conserva su armado.
7. **Se consulta el seguimiento:** en el historial se filtra por comprador o número de pedido y se revisan los comentarios originales.

Para ensayar sin afectar compras reales, pide al administrador una prueba aislada. No utilices pedidos de clientes para practicar cambios.